

11.03.2024 – 08:35 Uhr

Le chatbot IA de la Rhaetische Bahn améliore l'engagement client



Zurich, Suisse (ots) -

- Les voyageurs ferroviaires adoptent le nouveau chatbot IA de la Rhaetian Railway (RhB)
- Plus de 12 000 sessions engagées par les passagers
- Le service Microsoft Azure OpenAI permet à RhB de développer une solution de cloud sur mesure pour alléger la charge de travail du personnel et accroître l'efficacité

Les premières données issues de six mois d'exploitation d'un chatbot piloté par IA chez la compagnie ferroviaire suisse Rhaetian Railway (RhB) montrent que l'intelligence artificielle (IA) gagne rapidement du terrain en Suisse, profitant tant aux entreprises qu'à leurs clients.

En septembre dernier, RhB a commencé à utiliser un chatbot IA nommé Flurina, développé en collaboration avec le partenaire de Microsoft et la startup ParetoLabs. Basé sur Azure OpenAI - une combinaison des ressources de cloud computing de Microsoft et des connaissances et compétences en IA d'OpenAI - le chatbot IA complète les canaux de service existants de RhB tout en allégeant la charge de travail du personnel humain face à l'augmentation du nombre de demandes des clients.

Depuis son introduction, les clients de RhB utilisant le chatbot IA Flurina ont déjà engagé plus de 12.000 sessions et posé plus de 26.000 questions.

Commentant la popularité du chatbot IA, Primo Amrein, responsable Cloud chez Microsoft Suisse, a déclaré : " Les données montrent qu'il a été très bien accueilli. L'utilisation de Microsoft Azure OpenAI avec résidence de données locale en Suisse a permis de personnaliser le chatbot selon les besoins de RhB pour fournir des informations spécifiques et à jour. Les exigences des clients sont différentes aujourd'hui - elles sont internationales et ont besoin de pouvoir chatter 24/7 - donc les entreprises réalisent qu'elles doivent utiliser les dernières technologies digitales. L'IA aide à alléger leur charge de travail tout en offrant une plus grande productivité et efficacité grâce à des processus de travail agiles. "

Depuis le lancement, RhB bénéficie des avantages d'un chatbot productif qui fonctionne avec succès sur la plateforme Azure OpenAI dans un centre de données suisse, conformément aux règles les plus strictes de sécurité, de protection des données et de confidentialité.

Communiquant avec les clients en allemand, anglais et italien, le chatbot a été bien accueilli. Disponible pour tous 24/7, il est rapide et facile à utiliser, fournissant des informations fiables sur les réservations, les itinéraires de voyage et de nombreux autres aspects.

Les employés de RhB bénéficient également du nouveau chatbot. En allégeant leur charge de travail, Flurina permet au personnel du Railservice de consacrer plus de temps aux demandes reçues par téléphone ou par e-mail, ainsi qu'à d'autres projets. En même temps, le chatbot fournit également des informations au personnel dans d'autres parties de l'entreprise.

L'assistant numérique joue donc son rôle dans la création du " lieu de travail moderne " que RhB promeut dans le cadre de sa stratégie de numérisation. Cela aidera également l'entreprise à attirer des personnes qualifiées sur le marché du travail.

" Nous voulons que notre stratégie de numérisation améliore notre service client, mais aussi qu'elle donne à notre personnel accès à un lieu de travail moderne ", a déclaré Patrick Grünenfelder, responsable des systèmes de vente, RhB. " En tant qu'entreprise

traditionnelle, nous avons besoin du progrès technologique pour rester performants à l'avenir et continuer à satisfaire les exigences rigoureuses de nos clients. "

À l'avenir, RhB prévoit de développer davantage le chatbot IA Flurina, à nouveau en collaboration avec ParetoLabs. L'objectif est d'offrir un excellent service client sur tous les canaux. La prochaine étape consiste à étendre les capacités de l'assistant numérique et à aider les employés du Railservice à répondre efficacement aux emails des clients. De plus, RhB utilisera les services Azure OpenAI pour enrichir sa base de connaissances et améliorer les performances de Flurina.

L'utilisation d'Azure OpenAI par RhB illustre une tendance croissante parmi les entreprises du monde entier à recourir à l'IA. Plus de 200 entreprises en Suisse ont déjà adopté les services Microsoft Azure OpenAI. L'année dernière, le pays a été nommé le plus innovant du monde pour la 13e année consécutive.

Contact:

Michael Isaac
media_ch@microsoft.com
+41 43 456 64 67

Medieninhalte



Le chatbot IA de la Rhaetische Bahn améliore l'engagement client / Texte complémentaire par ots et sur www.presseportal.ch/fr/nr/100002918 / L'utilisation de cette image à des fins éditoriales est autorisée et gratuite, pourvu que toutes les conditions d'utilisation soient respectées. La publication doit inclure le crédit de l'image.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100002918/100916836> abgerufen werden.